

Management bienveillant : de la théorie à la pratique !

par Monique Divanach, le 30.03.2017. Article rédigé pour le [CEP](#) et relayé à nos clients et amis curieux.



Comme évoqué dans un article précédent, le management bienveillant fleurit sur les blogs et les couvertures de livres. On pourrait s'interroger sur les raisons pour lesquelles on accole l'adjectif "bienveillant" au management ou sur le message porté par cet adjectif. C'est le passage à la pratique dans le Groupe Casino, un des leaders mondiaux du commerce alimentaire, qui a plutôt retenu mon attention.

En effet, le groupe est devenu partenaire de l'université Jean Monnet de Saint-Etienne en France pour créer un module sur le management bienveillant et a déjà formé 1200 cadres depuis 2015.

L'aventure a démarré par la rencontre du DRH groupe, Yves Desjacques, avec Philippe Rodet, ancien médecin urgentiste et spécialiste de l'interaction entre stress et motivation. Ce médecin lui démontre le processus chimique : « Lorsque le stress augmente, le système sympathique se dérègle, avec pour conséquence la diminution du taux d'acétylcholine impliqué dans la régulation de la motivation. [...] Il y a vingt ans, il pouvait être tentant de chercher de la performance par le stress, car les facteurs de protection de la population étaient élevés. Aujourd'hui, ces barrières s'étant effondrées, seule la diminution du niveau de stress permettra d'atteindre du résultat ».

Ensemble, ils définissent les caractéristiques d'un management bienveillant. Sur le fond, rien de révolutionnaire : encourager les efforts du salarié, féliciter et partager ses réussites, écouter et étudier ses suggestions, donner le sens et surtout fixer des objectifs atteignables. En somme, encadrer sans stresser et témoigner d'attitudes positives, susceptibles d'améliorer la motivation des collaborateurs !

Au-delà de la formation des cadres aujourd'hui ouverte à tous, un outil est mis à disposition des collaborateurs du groupe uniquement : une application « Casino Management Bienveillant » (disponible sur Android et iOS) ! Huit leviers sont proposés avec des conseils pratiques, des citations, des quizz et la possibilité de transmettre ses expériences :

1. Donner du sens
2. Fixer des objectifs au bon niveau d'exigence
3. Cultiver la liberté d'action
4. Oser la gratitude
5. Prodiguer des encouragements
6. Entretenir le sentiment d'équité
7. Reconnaître ses erreurs
8. Cultiver l'optimisme

Au vu des résultats du groupe, l'expérience semble porter ses fruits même si l'on connaît le temps nécessaire à l'évolution des habitudes. Et si bienveillance rimait avec bon sens ?

Lien utile : [Casino prescrit le management bienveillant - article des Echos Business](#)

Egalement paru le 30.03.2017 sur [le site du CEP](#)

